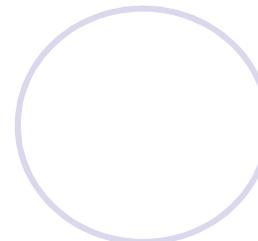
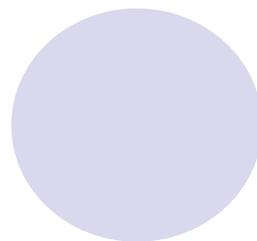


越谷市立病院



# 入院患者満足度調査結果

— 平成27年3月 —

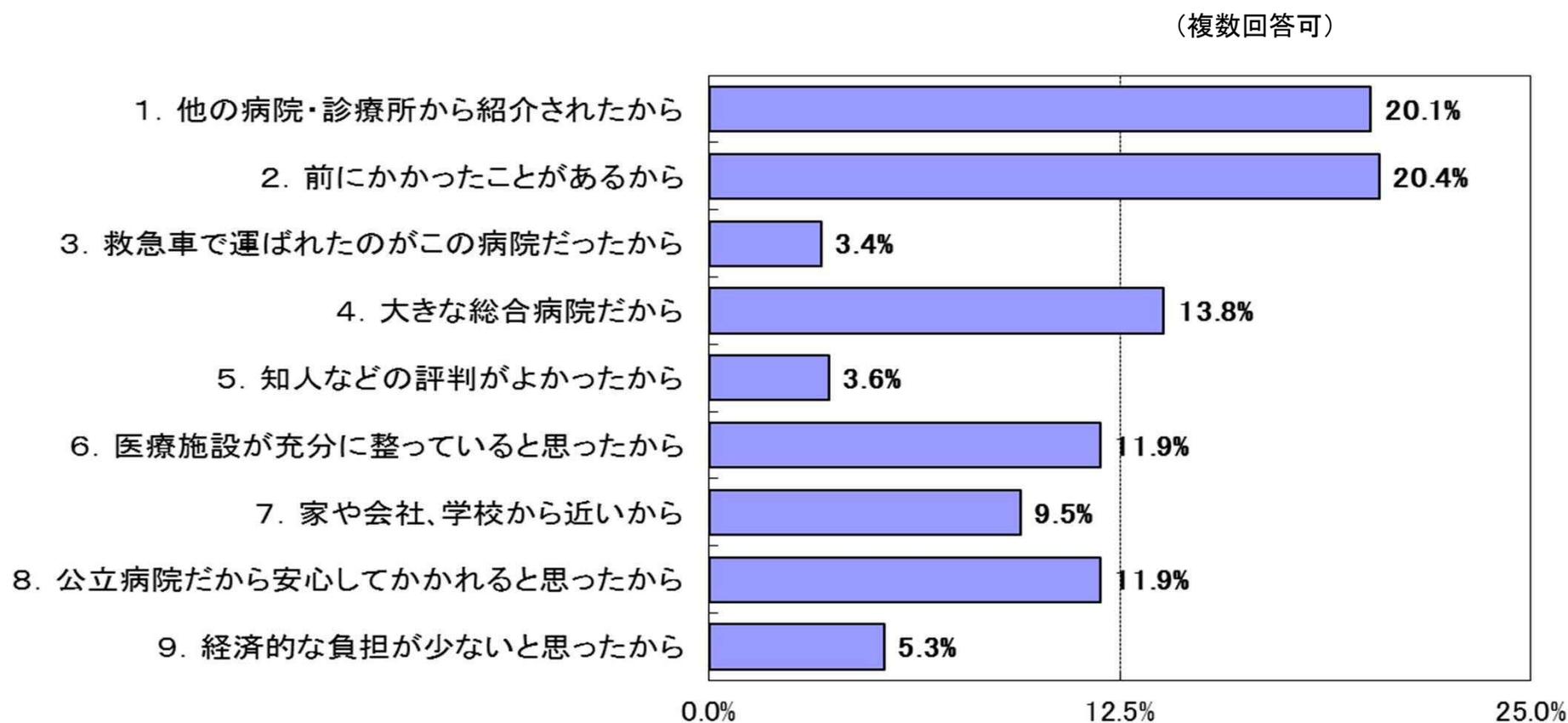
### Ⅲ. 調査結果の分析



#### 1. 当院の選択理由

当院を利用された理由(複数回答可)を聞いたところ、「前にかかったことがあるから」が20.4%と最も高く、次いで「他の病院・診療所から紹介されたから」が20.1%であった。

3番目以降は、「大きな総合病院だから」(13.8%)、「医療施設が十分に整っていると思ったから」(11.9%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(11.9%)であり、市立病院に求めているものは、安全・安心であることがわかる。





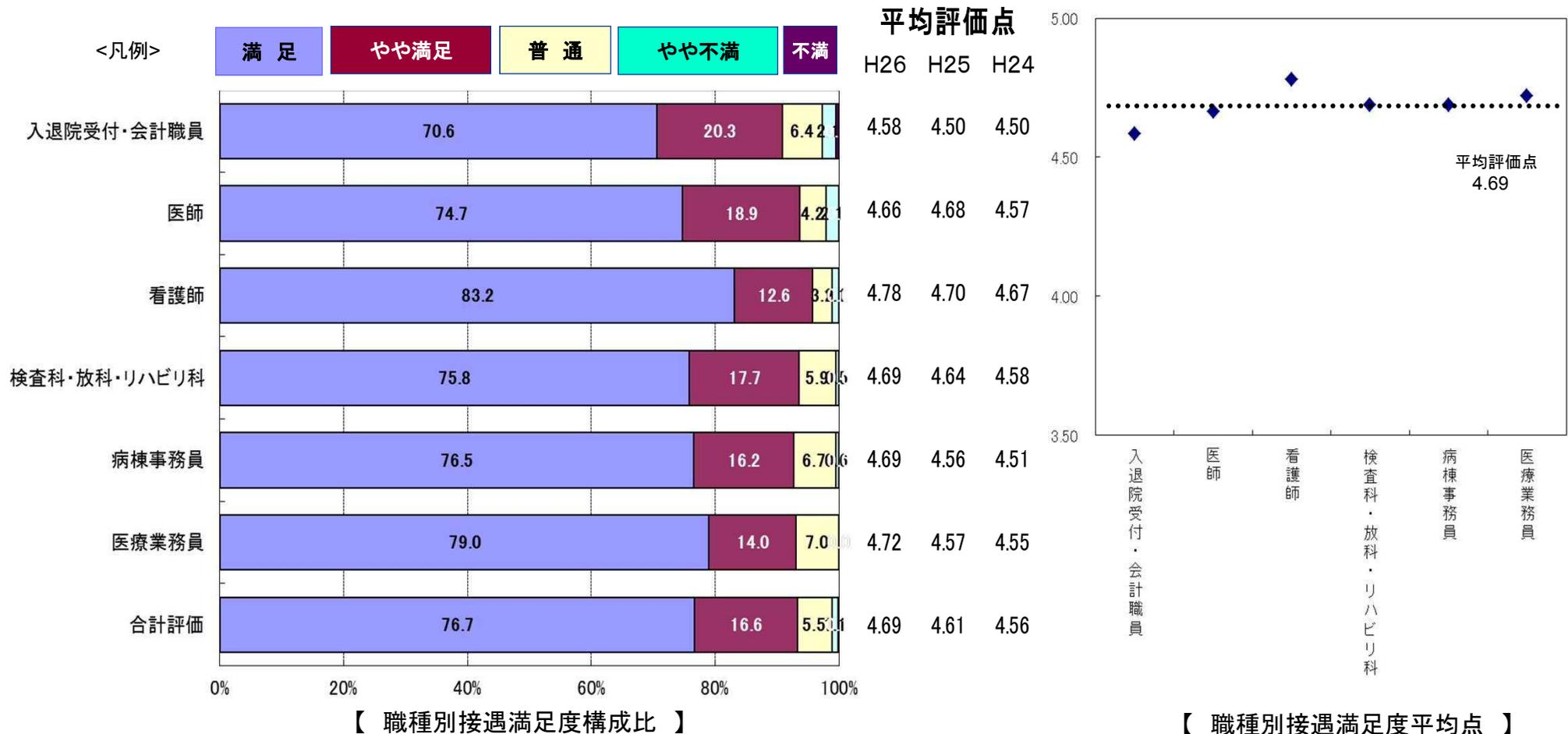
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 2. 待遇満足度－1

職種ごとに「言葉遣いや患者に接する態度」について聞いてみた。

全体で「満足」の割合が76.7%、「やや満足」が16.6%で全体の90%以上が「良い」と感じている。「普通以下」と感じている人の割合は6.7%である。

平均評価点を見ると、医師を除く、全職種で昨年より数値が改善した。また、入退院受付・会計職員はもともと評価点が低かった。





### Ⅲ. 調査結果の分析

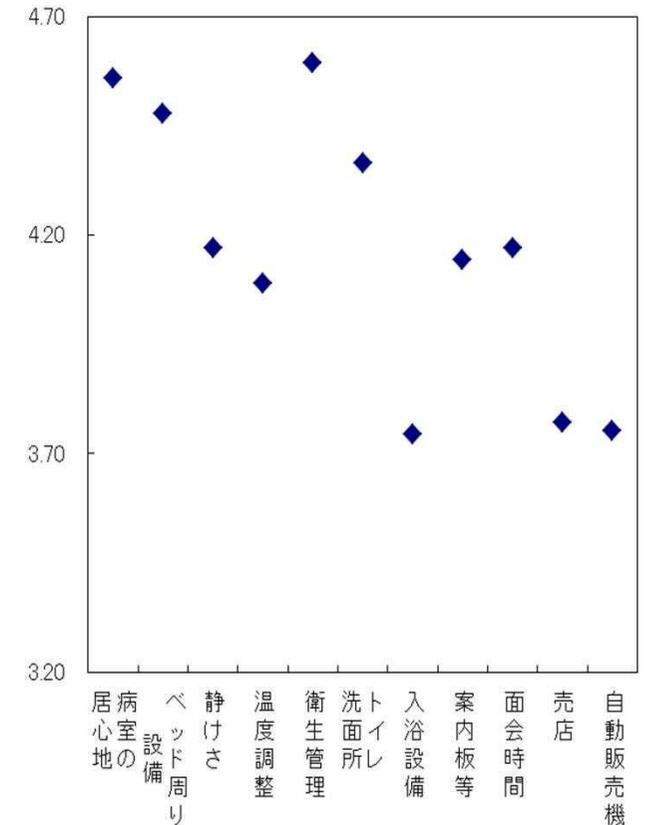
#### 3. 施設・生活面満足度－2 入院病棟別・項目別集計（平均評価点）

施設・生活面について、入院された病棟別、項目別に表にした。病棟により差異はあるが、全体では「衛生管理」「病室の居心地」「ベッド周り設備」は概ね満足されているが、「入浴設備」「売店」「自動販売機」が低くなっており、特に「入浴設備」は改善が必要である。

病棟	項目	病室の居心地	ベッド周り設備	静けさ	温度調整	衛生管理	トイレ洗面所	入浴設備	案内板等	面会時間	売店	自動販売機
3-1病棟		4.90	4.81	4.10	4.33	4.86	4.90	3.87	4.35	4.47	3.95	4.00
4-1病棟		4.36	4.41	4.19	3.45	4.36	4.05	3.55	3.86	4.05	3.64	3.50
4-2病棟		4.62	4.38	4.14	3.76	4.48	4.33	3.48	4.14	3.76	3.24	3.29
5-1病棟		4.50	4.63	4.17	4.38	4.63	4.46	3.56	4.33	4.42	3.86	3.87
5-2病棟		4.45	4.27	4.00	4.24	4.45	4.32	3.71	4.00	4.24	3.76	3.81
6-1病棟		4.72	4.61	4.11	4.28	4.78	4.53	3.88	4.33	4.29	4.00	3.82
6-2病棟		4.54	4.62	4.62	4.15	4.77	4.08	4.10	4.42	4.50	4.18	4.00
7-1病棟		4.60	4.40	4.45	4.05	4.65	4.40	4.11	3.84	4.05	3.94	3.78
7-2病棟		4.20	4.00	4.40	3.60	4.40	3.60	4.00	4.20	3.60	3.40	3.60
8-1病棟		4.46	4.36	3.92	4.29	4.54	4.32	3.67	4.13	4.04	3.74	3.88
平均評価		4.56	4.48	4.17	4.09	4.59	4.36	3.74	4.14	4.17	3.77	3.75

... 項目での下位2病棟
  ... 病棟内の下位2項目

【 病棟別施設項目別満足度平均評価点 】



【 項目別満足度平均評価点 】



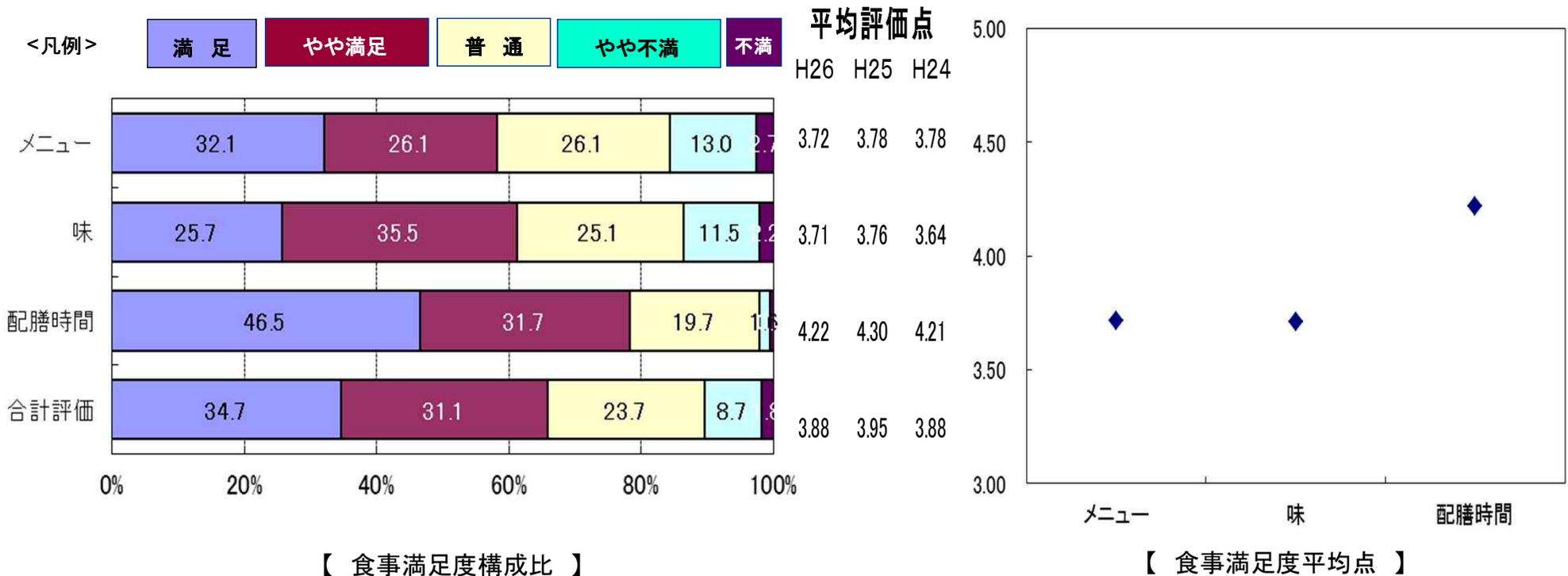
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 4. 食事満足度－1 総合評価

食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価は3.88點で、昨年の「満足」と比較して若干の低下であった。

設問別に見ると、どの項目も昨年に比べ減少している。その中でも、「配膳時間」が総合点を押し上げた形となっていることに変わりはない。また、「メニュー」については15.7%、「味」については13.7%の方が「やや不満」「不満」と答えている。味についての「やや不満」「不満」の方の割合は、昨年より増加しており、メニューと味についての改善が必要と思われる。



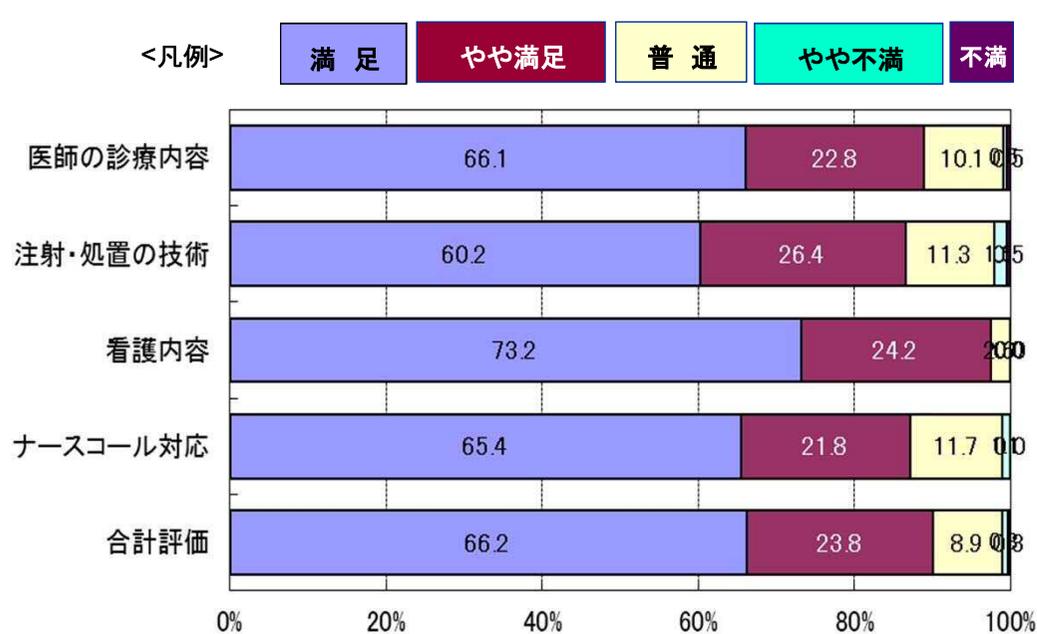


### Ⅲ. 調査結果の分析

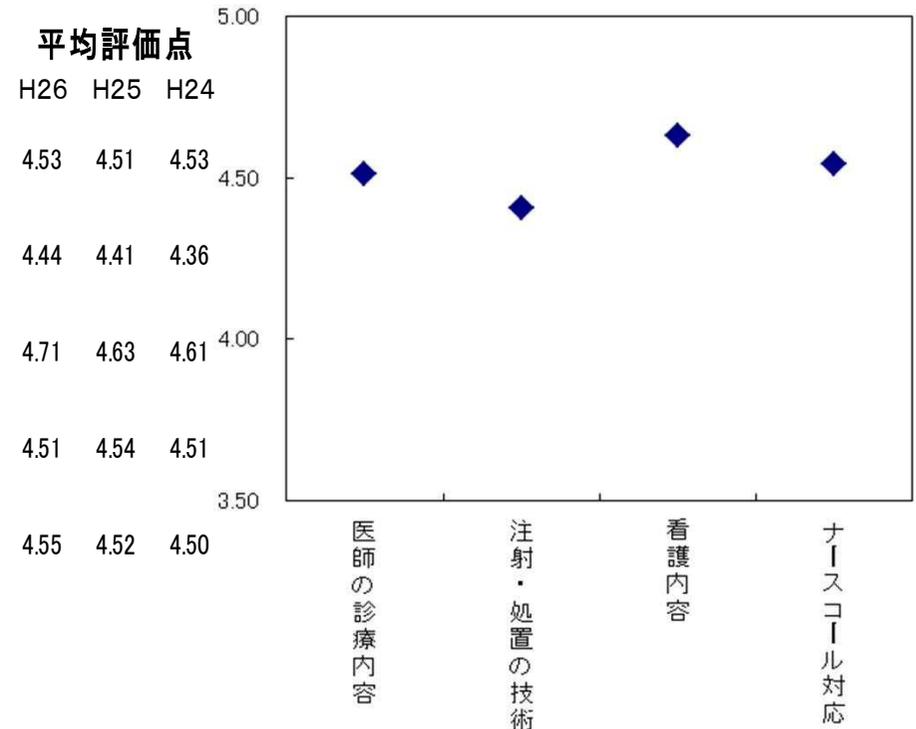
#### 5. 診療等満足度－1 総合評価

診療などに関する4項目の満足度を集計した。

合計評価は4.55点で、すべての項目で平均評価が「やや満足」(4.0)を上回っている。合計でも、90%の方が「満足」「やや満足」と答えている。逆に、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の1.1%であった。



【 診療等満足度構成比 】



【 診療等満足度平均点 】



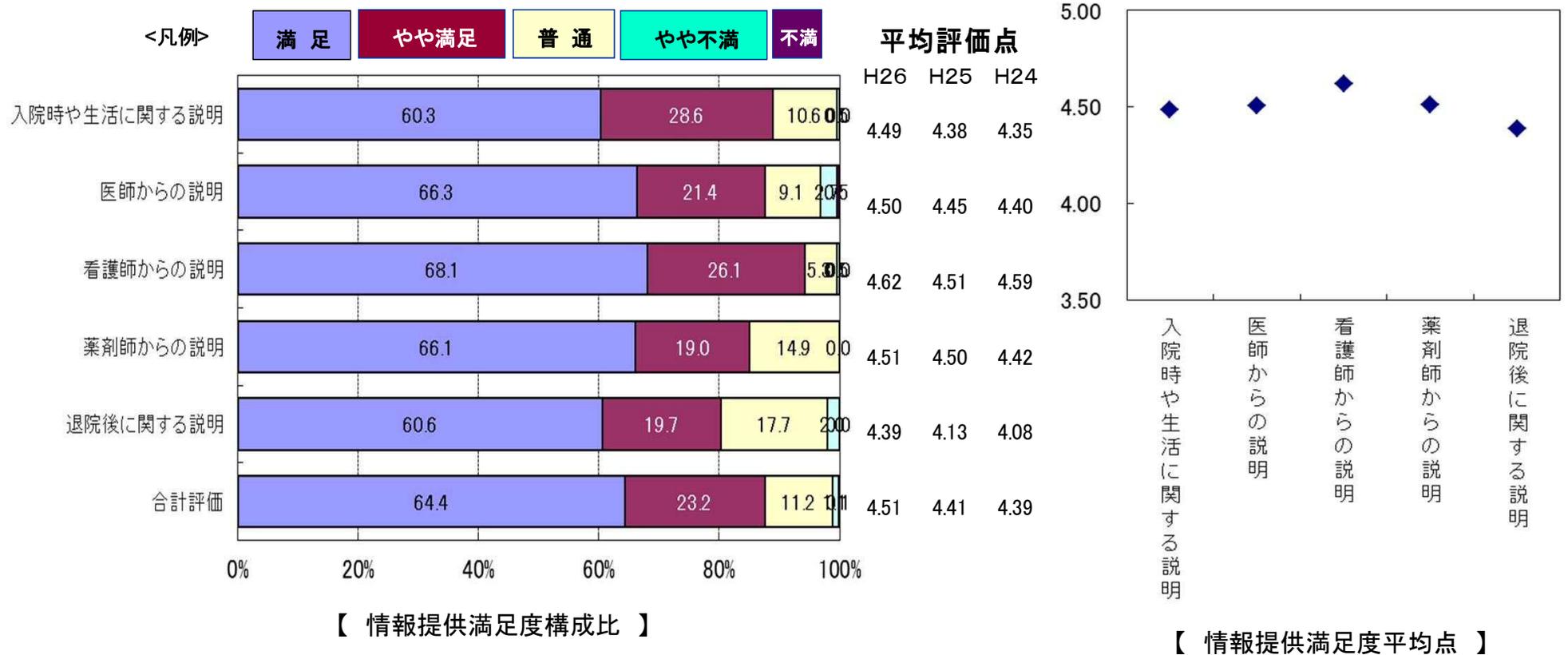
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 6. 情報提供(説明に関する)満足度－1 総合評価

「説明に満足できたか」との質問を行い、項目ごとに集計を行った。

全体の合計評価では、4.51点で「満足」「やや満足」の割合は87.6%、「不満」「やや不満」は1.2%であった。

設問別に見ても、全て4.0点を上回っているが、「退院後に関する説明」については例年他の項目より低くなっている。





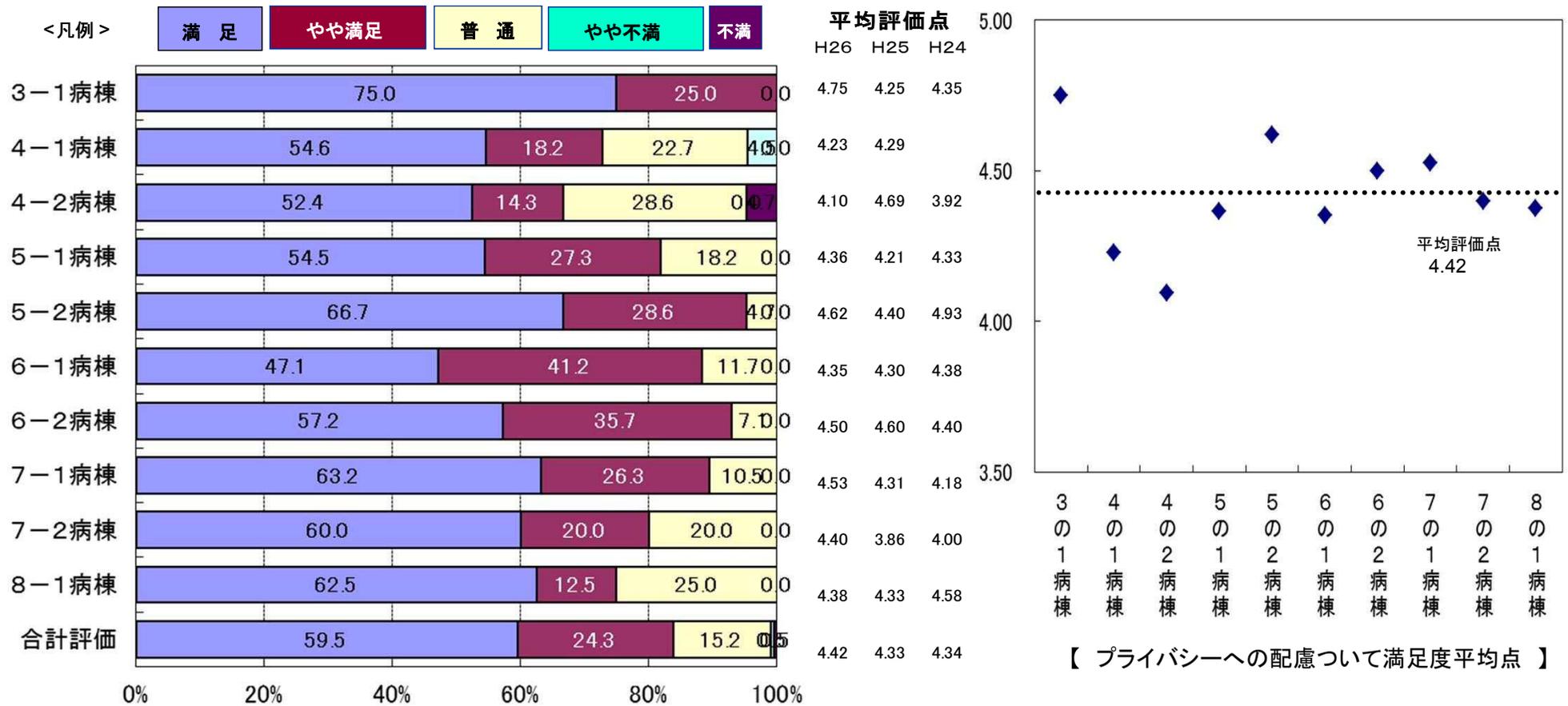
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 7. その他(プライバシーへの配慮について) 入院病棟別集計

「プライバシーへの配慮については？」との問いに対する回答を病棟別に集計した。

全体での評価は4.42点で、「接遇」「診療」「情報提供(説明)」などほぼ同程度となっている。

割合では、「満足」「やや満足」と答えた方は83.8%、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の1%であった。



【 プライバシーへの配慮について満足度構成比 】

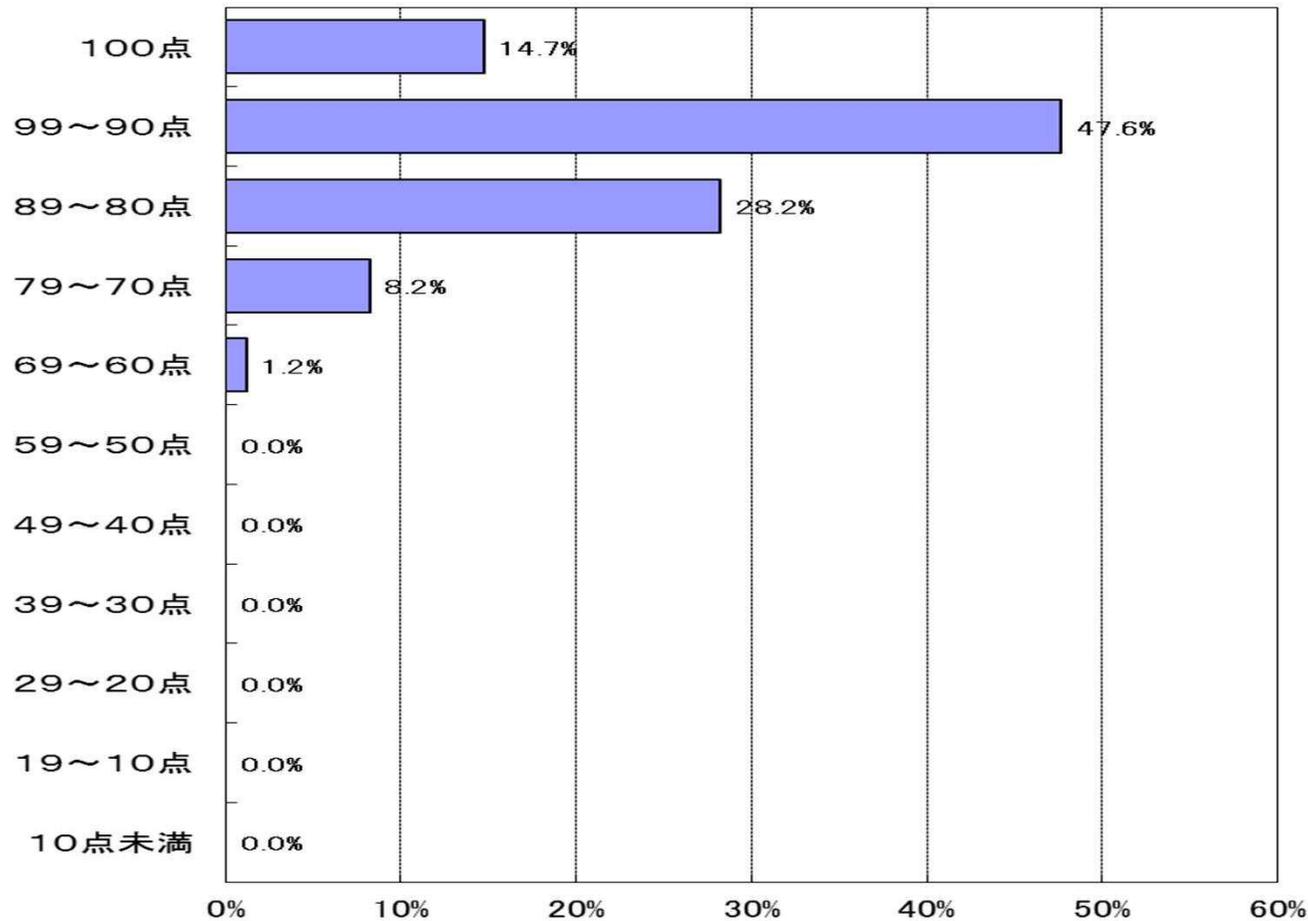
【 プライバシーへの配慮について満足度平均点 】



### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 8. 総合満足度評価－1 点数区分別

「当院を100点満点で評価すると何点ですか？」と聞いたところ、最も多かったのは90～99点で47.6%、次いで80点～89点で28.2%、100点満点が14.7%であり、全体の62.3%が90点以上、90.5%が80点以上と評価している。平均評価は88.51点。



**H26**

平均評価点：88.51点

**H25**

平均評価点：87.87点

**H24**

平均評価点：87.19点



## IV. 入院患者満足度調査項目別平均評価一覧

### 1. 調査項目別平均評価一覧

今回調査した項目について、平均評価点を一覧にした。

これを見ると、「接遇」「診療」「情報提供など」については概ね良好であるが、「施設・生活」「食事」については「やや満足」に届いていない項目がある。特に4.00未満の項目については、向上の取り組みを検討すべきと思われる。

(満足・・・5点、やや満足・・・4点、普通・・・3点、やや不満・・・2点、不満・・・1点)

